

# DIN EN ISO 9001:2008 Einführung

Die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem werden in der ISO 9001 in den fünf Hauptkapiteln 4 bis 8 beschrieben und analog dazu im vorliegenden [Handbuch](#) aufgegriffen und behandelt.

Die einzelnen Kapitel beschäftigen sich mit den Themen

- Anforderungen an das System
- Verantwortung der Leitung
- Ressourcenmanagement
- Produktrealisierung (bzw. Dienstleistungserbringung)
- Messung, Analyse und Verbesserung

und stellen mehr oder weniger eine Anleitung dar, die verlässliche und nachvollziehbare Voraussetzungen für eine gleichbleibend hohe und zuverlässige Qualität von Produkten und Dienstleistungen gewährleistet.

## Der QM-Regelkreis (Deming-Kreis)



Die konsequente Forderung nach der Umsetzung des Prinzips „plan“ - „do“ - „check“ - „act“ zieht sich dabei wie ein roter Faden durch die Norm und führt zwangsläufig zu den zentralen Fragen:

- Was soll erreicht werden bzw. welche Ziele werden verfolgt?
- Wie können diese Ziele verwirklicht werden?
- Welche Mittel werden dazu benötigt?

- Wie ist der Ablauf bzw. wie soll vorgegangen werden?

Während der **Planung** bietet die Norm Hilfestellungen bei der Beantwortung dieser Fragen indem sie Systemanforderungen festlegt, beschreibt was von der Leitung alles zu berücksichtigen ist und welche Ressourcen beachtet werden müssen.

Ein schriftliches Festhalten der angestrebten Ziele ist dann der nächste Schritt für ein geplantes und zielgerichtetes Vorgehen.

Dadurch wird zum einen eine systematische Auseinandersetzung mit den geplanten Zielen erreicht und zum anderen eine Zielverfolgung ermöglicht.

Durch die schriftliche Fixierung und die damit verbundene Visualisierung der Ziele wird oft auch die Identifikation damit erleichtert.

Die Planung der Produktrealisierung bzw. der Dienstleistungserbringung erfordert ebenfalls eine Dokumentation der Vorgehensweise. Die einzelnen Prozesse müssen durchdacht und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen beschrieben werden.

Zusätzlich zu der damit verbundenen Planung eines möglichst optimalen Prozessablaufs wird dadurch auch eine Fixierung des „Know How“ erreicht.

In der **Ausführungsphase** wird das Geplante umgesetzt um die angestrebten Ziele zu verwirklichen. Überwachung und Messung spielen dabei ständig eine wichtige Rolle. Sie gewährleisten dass Planung und Ausführung übereinstimmen bzw. dass eventuell auftretende Fehler zeitnah erkannt und abgestellt werden können.

Die **Kontrolle** des Systems erfolgt mindestens einmal jährlich und beinhaltet eine Bewertung der Zielerreichung und des Systems. Hier stehen folgende Fragen im Vordergrund:

- In wie weit konnten die angestrebten Ziele erreicht werden (Soll – Ist-Abgleich)?
- Waren die eingesetzten Mittel richtig und ausreichend?
- Sind die Prozessabläufe in Ordnung oder besteht Änderungsbedarf?

Die **Reaktionsphase** („act“) folgt praktisch als logische Konsequenz der Kontrolle und beschäftigt sich mit dem Umsetzen der Schlussfolgerungen aus der Bewertung, die dann wieder in die Planung einfließen.

Auf diese Weise wird eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Strukturen erreicht.

## Die Regel-Phasen im Überblick

|  |                        |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | <b>Normforderungen</b> | <b>Sinn und Zweck</b> |
|--|------------------------|-----------------------|

|                            | <b>Normforderungen</b>   | <b>Sinn und Zweck</b>  |
|----------------------------|--|--|
| <b>P<br/>L<br/>A<br/>N</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definition von Qualitätspolitik und Zielen</li> <li>- Planung erforderlicher Ressourcen</li> <li>- Zuordnung von Verantwortlichkeiten</li> <li>- Festlegung von Prozess-/Handlungsabläufen</li> <li>- Regelung der Dokumentenlenkung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setzen von Prioritäten</li> <li>- Visualisierung von Zielen</li> <li>- Schaffung nachvollziehbarer Prozess- und Handlungsstrukturen</li> <li>- Fixierung von Know-How</li> <li>- Minimierung von Kompetenz- und Schnittstellenproblemen</li> <li>- Schaffung von Rechtssicherheit durch nachvollziehbare Dokumentation</li> </ul> |
| <b>D<br/>O</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeiten nach festgelegten Richtlinien</li> <li>- Kontrolle der Abläufe auf Zweckmäßigkeit und Effizienz</li> <li>- Kontinuierliche Qualitätsüberwachung</li> <li>- Fokussierung auf Kunden</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identische Handlungsvorgaben für alle Mitarbeiter</li> <li>- Optimierung von Abläufen und Strukturen</li> <li>- Frühzeitiges Erkennen von Abweichungen und Fehlern</li> <li>- Sensibilisierung für Kundenwünsche</li> </ul>   |
| <b>C<br/>E<br/>C<br/>K</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse von Abläufen und Strukturen</li> <li>- Zielverfolgung (Soll - Ist)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hinterfragen von Gründen und Ursachen</li> </ul>  |
| <b>A<br/>C<br/>T</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewerten des Erreichten</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ableiten neuer Ziele und Optimierung der Grundlagen</li> </ul>  |

Page: infos:schulungen:qm-einfuehrung Creator: Administrator Date: 2011/11/09 13:12

From:  
<https://www.test-it.gdl-solutions.de/> -

Permanent link:  
<https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/infos:schulungen:qm-einfuehrung?rev=1321262372>

Last update: **2025/08/28 12:40**

